



JUSAN

INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY



FIDELITY CONNECT ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

NOTA TÉCNICA

FIDELITY CONNECT

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Fidelity Connect es una solución diseñada para mejorar la atención telefónica, incrementar la calidad de servicio y facilitar datos estadísticos acerca de la actividad realizada.

	ITEM	CARACTERÍSTICAS
1. DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS	1.1	Distribución automática del tráfico entrante basada en criterios establecidos por programación.
	1.2	Distribución de llamadas según número llamado (DNIS) o número llamante (ANI).
	1.3	Distribución de llamadas basada en skills (habilidades) de agente.
	1.4	Distribución de llamadas mediante IVR y guías vocales.
	1.5	Distribución de llamadas según calendario y horario.
	1.6	Distribución según criterios de mayor tiempo libre y transferencia urgente/forzada.
	1.7	Distribución prioritaria al agente que atendió la llamada anterior del mismo interlocutor.
	1.8	Distribución prioritaria al agente habitual de un contacto.
	1.9	Distribución por prioridad de grupo.
	1.10	Distribución por cliente VIP.
	1.11	Distribución basada en combinación de criterios individuales.
	1.12	Posibilidad de distribución equitativa de las llamadas.
	1.13	Gestión dinámica de agentes, prioridades y colas de espera desde la pantalla de supervisor.
	1.14	Agentes multi-grupo con niveles de prioridad.
	1.15	Gestión dinámica de colas basada en número de agentes activos para ajustar el número máximo de llamadas en espera.
	1.16	Posibilidad de definir un porcentaje máximo de agentes en pausa.
	1.17	Configuración de mensajes y música en espera sin interrupción de servicio.
	1.18	Difusión de mensajes diferentes según cola y posición en la cola.
	1.19	Funcionalidad multi-idioma.
2. MONITORIZACIÓN Y CONTROL	2.1	Monitorización en tiempo real del rendimiento del call center mediante pantallas de supervisión.
	2.2	Control de llamadas en cola, tiempos de espera, calidad de servicio y estado de los agentes.
	2.3	Visualización en pantalla, tablet o dispositivo móvil.
	2.4	Monitorización de datos detallados, globales o estadísticos.
	2.5	Pantalla configurable mediante widgets.
	2.6	Monitorización del panel de agentes en tiempo real.
	2.7	Resumen de llamadas contestadas y no contestadas, entrantes y salientes.
	2.8	Resumen de llamadas por grupo contestadas y perdidas.
3. HERRAMIENTA DE SUPERVISIÓN	3.1	Pantalla interactiva de control y manejo del contact center para supervisores.
	3.2	Posibilidad de forzar distribución de llamadas a agentes (Drag & Drop).
	3.3	Visualización del estado de los grupos, llamadas en espera y agentes.
	3.4	Herramienta de colaboración con agentes (chat online).

	<ul style="list-style-type: none"> 3.5 Gestión activa y ajustes dinámicos de agentes, prioridades y colas. 3.6 Posibilidad de activar y detener la grabación de llamadas. 3.7 Asignación dinámica de recursos. 3.8 Pantalla configurable mediante widgets. 3.9 Escucha en tiempo real. 3.10 Avisos por duración excesiva de llamadas y riesgos de pérdida de llamadas.
4. SOFTWARE PARA AGENTES	<ul style="list-style-type: none"> 4.1 Acceso directo a todas las funciones de telefonía: descolgar, colgar, transferir, conferencia, retener, autorespuesta, redirigir... 4.2 Acceso a las pantallas de chat, e-mail, histórico de llamadas y redes sociales. 4.3 Acceso al directorio de contactos. 4.4 Log-in, Log-out y activación de pausas. 4.5 Histórico de llamadas (realizadas, recibidas y perdidas) con posibilidad de llamada mediante un click. 4.6 Chat interno con supervisores y agentes (coworking). 4.7 Clasificación de la llamada en tiempo real. 4.8 Formularios interactivos de agentes con posibilidad de introducción de datos y resultados de la llamada. 4.9 Tiempo administrativo (wrap up time) al final de la llamada.
5. INTEGRACIÓN CON SOFTWARE CRM/ERP	<ul style="list-style-type: none"> 5.1 Visualización automática de la ficha de contacto del CRM en pantalla de agente (pop up). 5.2 Intercambio automático de datos de contacto y resultado de llamadas con el CRM. 5.3 Integración de prestaciones contact center (log-in, log-out, click to call, resultados de llamadas, etc.) en pantalla CRM.
6. ANÁLISIS, INFORMES Y ESTADÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> 6.1 Generación de informes y estadísticas de funcionamiento, actividad y productividad. 6.2 Presentación de informes agrupados por agente/grupo: Sesiones, Pausas, Llamadas atendidas, Llamadas pérdidas, Tiempo de respuesta, Tiempo de conversación y Productividad. 6.3 Presentación de informes agrupados por cola: Volúmenes, Comparativa entre colas, Llamadas pérdidas y Tiempo de conversación. 6.4 Presentación de informes agrupados a nivel global: Volumen de tráfico, Llamadas pérdidas y Tiempos de respuesta. 6.5 Filtrado de informes en base a parámetros estándar y específicos de cada informe. 6.6 Exportación en múltiples formatos: Excel, PDF, TXT... 6.7 Visualización de resultados en pantalla o impresora. 6.8 Programación de informes para envío por e-mail. 6.9 Acceso desde cualquier dispositivo (PC, Tablet y teléfono móvil) mediante navegador. 6.10 Informe de grupo calidad / encuestas. 6.11 Informes de ocupación de los puertos de atención. 6.12 Informes de campañas, progreso, llamadas, contactos y aplazados.
7. GRABACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> 7.1 Grabación masiva, selectiva o a demanda de las llamadas. 7.2 Búsqueda de grabaciones en base a parámetros predefinidos. 7.3 Múltiples formatos de reproducción: mp3, wma y similares. 7.4 Posibilidad de grabación simultánea de audio y vídeo (grabación de pantallas).
	<ul style="list-style-type: none"> 8.1 Generación de llamadas salientes. 8.2 Creación y configuración de múltiples campañas. 8.3 Opción de rellamada para llamadas no atendidas.

8. CAMPAÑAS DE LLAMADAS SALIENTES	8.4 8.5 8.6 8.7 8.8	Reproducción del mensaje, recopilación de respuestas y filtro de llamada mediante agente virtual. Importación y exportación de datos, resultados y contactos. Métodos de marcación: Previa, Predictiva, Progresiva y Multi-progresiva. Posibilidad de combinar campañas de llamadas entrantes y salientes (call blending). Agente multicampaña.
9. MULTICANALIDAD	9.1 9.2 9.3 9.4	Distribución de e-mails en función de palabras clave identificadas. Distribución de chats recibidos vía web. Distribución de mensajes de Twitter. Distribución de mensajes de Facebook.
10. DEVOLUCIÓN DE LLAMADAS	10.1 10.2 10.3 10.4	Call me back desde la página web. Call back automático de llamadas perdidas al número de origen. Call back avanzado de llamadas perdidas con solicitud del número de rellamada. Click to Call desde el formulario CRM que aparece en pantalla.
11. CALIDAD DE ATENCIÓN Y EVALUACIÓN DE AGENTES	11.1 11.2 11.3 11.4 11.5	Encuesta Post-llamada. Visualización en pantalla mural y en tiempo real de la calidad de servicio. Escucha en tiempo real de grabaciones. Herramienta de evaluación de agentes a partir de grabaciones. Alarmas en tiempo real por tiempo excesivo en cola o riesgo de saturación de cola .
12. GENERAL	12.1 12.2 12.3 12.4 12.5 12.6 12.7 12.8	Modalidad free seating con puestos de trabajo dinámicos para agentes y supervisores. Pausas, Wrap-up-time (tiempo administrativo) y diferentes tipos de pausa con duración determinada. Solución modular y ampliable en las categorías de agentes, supervisores, puertos ACD, puertos IVR y canales de grabación. Conexión o extensiones SIP o analógicas de la centralita. Posibilidad de funcionamiento mediante la tecnología Web RTC. Funcionalidad Text To Speech incorporada. Posibilidad de incorporar reconocimiento vocal. Posibilidad de integración con la centralita telefónica mediante, TAPI, TSAPI, y CSTA. Compatibilidad con sistemas operativos actuales (Windows).

JUSAN S.A.

Líder a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido, con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presente en más de 40 países a través de una red consolidada de partners y mayoristas.

Jusan ofrece aplicaciones para Contact Center y Call Center, soluciones profesionales de grabaciones de llamadas y análisis de tráfico, avanzados sistemas IVR basados en SIP y CTI y desarrolla también proyectos a medida para responder a las necesidades más específicas de sus clientes.

Windows es una marca registrada de MICROSOFT CORPORATION

JUSAN, S.A. se reserva el derecho, en el interés de sus clientes, de modificar sin previo aviso las características de sus productos.